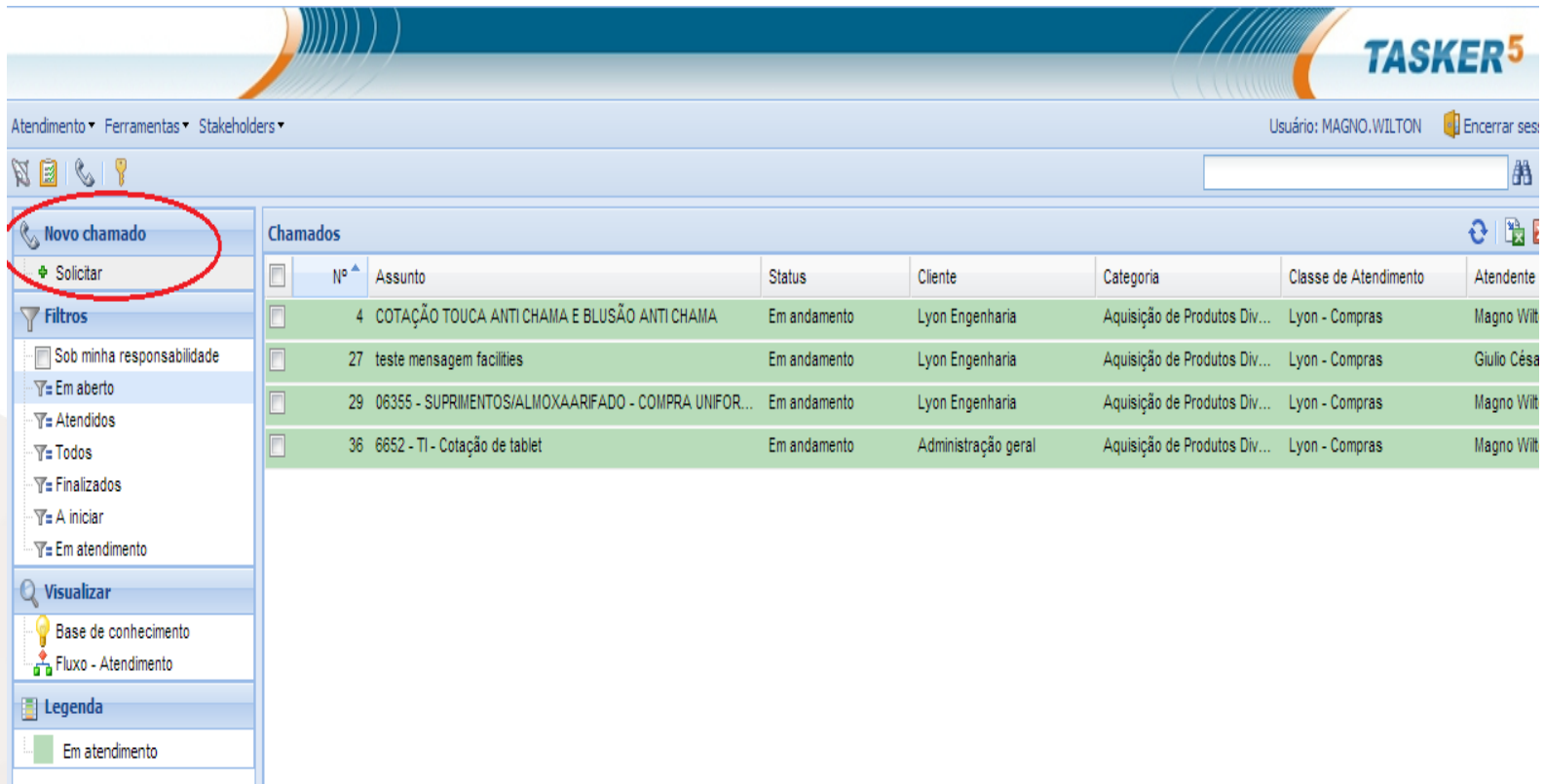
MANUAL DE UTILIZAÇÃO SERVICE DESK

ABRINDO UM CHAMADO

ÍNDICE

Login

- Link: https://admgeral.tasker.com.br
- Usuário: nome.sobrenome (utilizado no e-mail)
- Senha: senha da sua conta de e-mail.

Abrindo um chamado.

1. Clique em ***Solicitar***.

TASKER5

Atendimento ▾ Ferramentas ▾ Stakeholders ▾ Usuário: MAGNO.WILTON Encerrar ses

Novo chamado

Solicitar

Filtros

- Sob minha responsabilidade
- Em aberto
- Atendidos
- Todos
- Finalizados
- A iniciar
- Em atendimento

Visualizar

- Base de conhecimento
- Fluxo - Atendimento

Legenda

- Em atendimento

Chamados

Nº	Assunto	Status	Cliente	Categoria	Classe de Atendimento	Atendente
4	COTAÇÃO TOUCA ANTI CHAMA E BLUSÃO ANTI CHAMA	Em andamento	Lyon Engenharia	Aquisição de Produtos Div...	Lyon - Compras	Magno Wilt
27	teste mensagem facilities	Em andamento	Lyon Engenharia	Aquisição de Produtos Div...	Lyon - Compras	Giulio Césa
29	06355 - SUPRIMENTOS/ALMOXAARIFADO - COMPRA UNIFOR...	Em andamento	Lyon Engenharia	Aquisição de Produtos Div...	Lyon - Compras	Magno Wilt
36	6652 - TI - Cotação de tablet	Em andamento	Administração geral	Aquisição de Produtos Div...	Lyon - Compras	Magno Wilt

Abrindo um chamado.

2. Preencha o assunto, sempre identificando o projeto a que se refere o chamado no início do assunto.

3. Preencha os ***Dados do Processo***:

3.2 – Classe.

3.3 – Categoria.

3.4 – Subcategoria.

3.5 – Escreva a *Descrição* da solicitação.

4. Clique em **Prosseguir**.

Novo chamado - Nº 47 - Solicitar

Assunto *

Dados do Processo | Anexos

Cliente *

Lyon Engenharia

Solicitante *

Usuario para teste de LDAP da Tasker

Classe *

(Selecione)

Categoria *

(Selecione)

Descrição *

Prosseguir | Confirmar | Cancelar

Abrindo um chamado.

5. Preencha os ***Dados do Item***.

5.1 – Centro de custo (sempre obrigatório).

5.2 – Preencha os demais itens pertinentes

6. Clique na guia **Anexos**, caso deseje inserir arquivos anexos no chamado. (opcional)

Chamado - Nº 47

Assunto *

Status: *Ag. atendimento*

118900000 - VOTORANTIM CIMENTOS - 2 NOTEBOOKS DELL

Dados do chamado | **Dados do ítem** | Anexos

Geral

Centro de Custo - Lyon *

Despesa Orçada

Valor Orçado

Despesa Reembolsável

Quantidade *

Data desejada de entrega *

Local de entrega *

Ações

Confirmar Cancelar

Abrindo um chamado.

6.1 . Insira um anexo (se necessário).

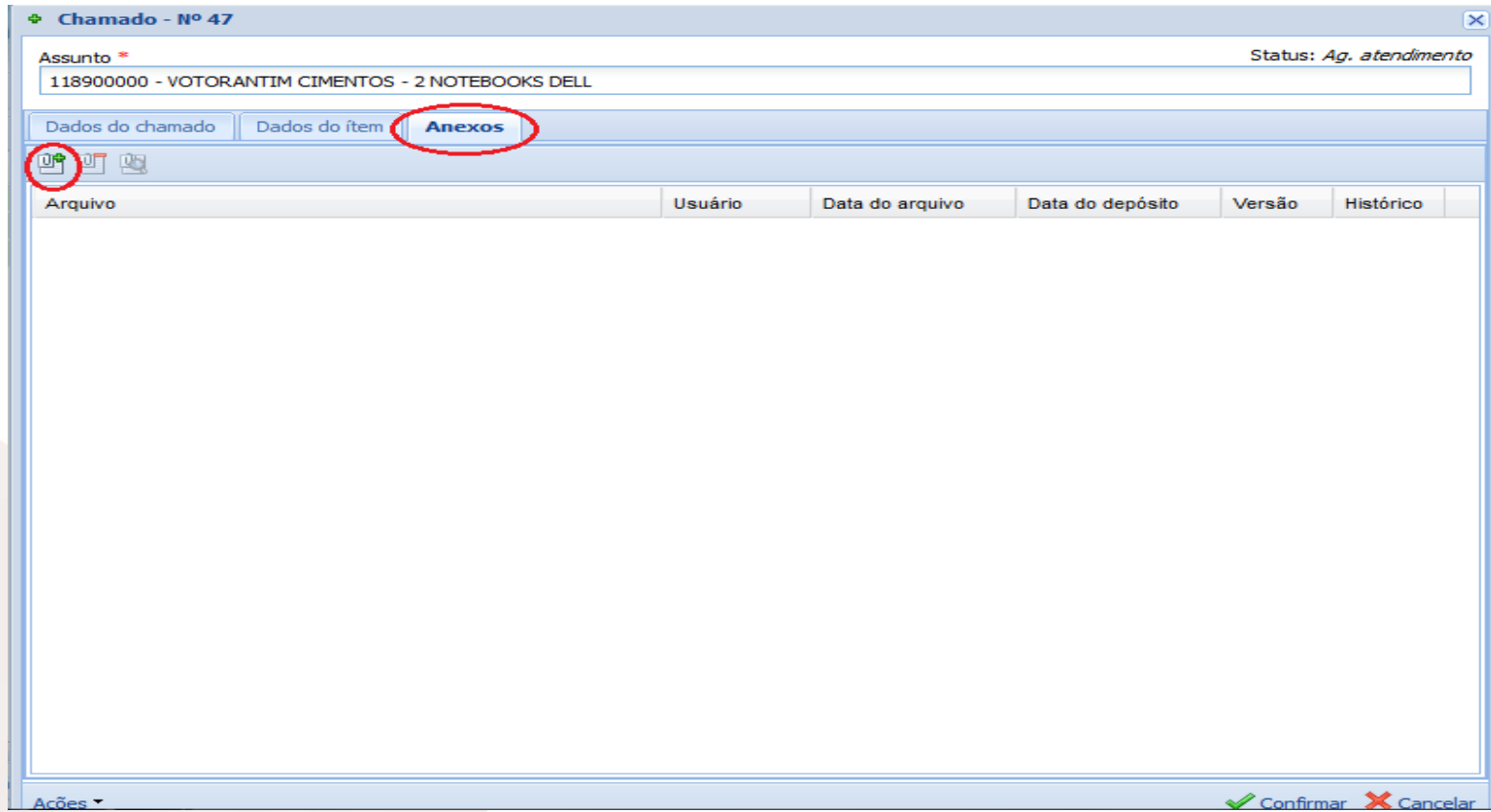
Chamado - Nº 47

Assunto * Status: *Ag. atendimento*

118900000 - VOTORANTIM CIMENTOS - 2 NOTEBOOKS DELL

Dados do chamado | Dados do ítem | **Anexos**

Arquivo	Usuário	Data do arquivo	Data do depósito	Versão	Histórico

Ações ▾ Confirmar Cancelar

Abrindo um chamado.

7. Inserindo usuários em cópia para acompanhamento do chamado (opcional)

Chamado - Nº 1319

Assunto * Status: *Ag. atendimento*

teste

Dados do chamado | Dados do ítem | Anexos

Cliente *
Administração Geral

Solicitante *
Gilberto Inocencio de Oliveira

Classe *
Lyon - Suprimentos - Compras

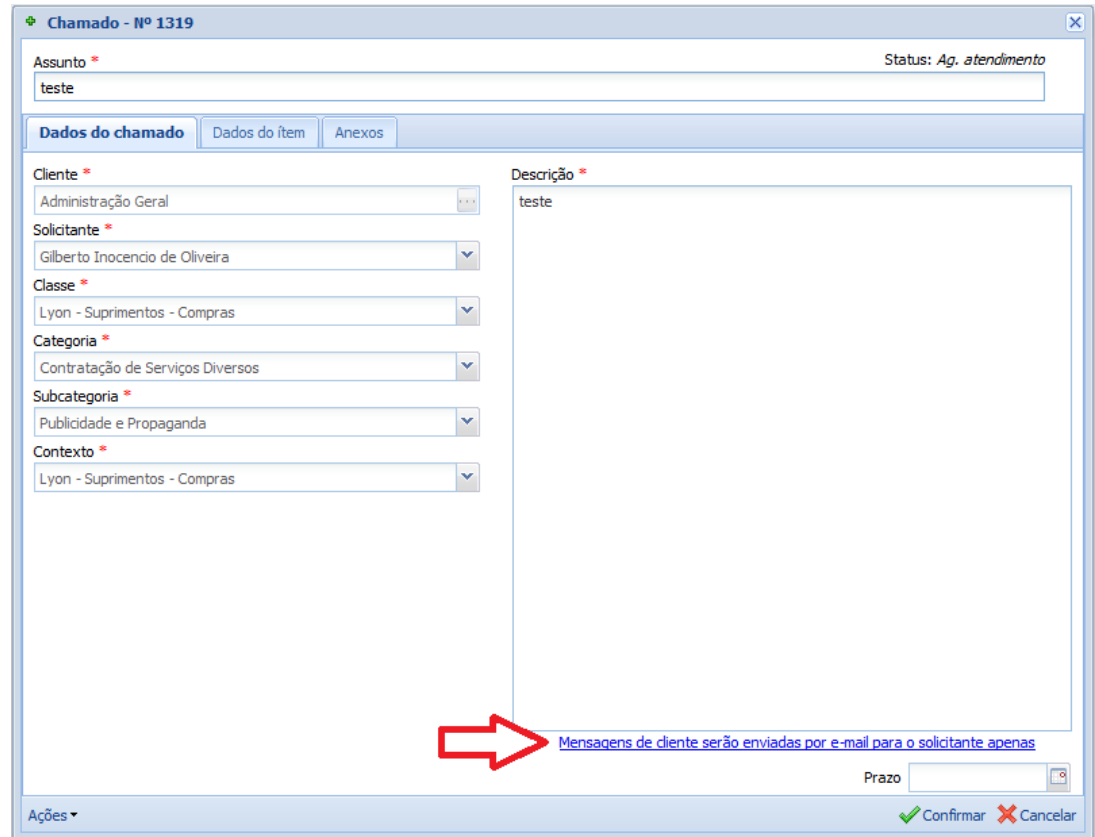
Categoria *
Contratação de Serviços Diversos

Subcategoria *
Publicidade e Propaganda

Contexto *
Lyon - Suprimentos - Compras

Descrição *
teste

Mensagens de cliente serão enviadas por e-mail para o solicitante apenas

Prazo

Ações ▾ Confirmar Cancelar

Abrindo um chamado.

7.1 – Clique em:

"Mensagens de Cliente serão Enviadas por e-mail para o solicitante apenas"

Chamado - Nº 1319

Assunto * Status: *Ag. atendimento*

teste

Dados do chamado | Dados do ítem | Anexos

Cliente *
Administração Geral

Solicitante *
Gilberto Inocencio de Oliveira

Classe *
Lyon - Suprimentos - Compras

Categoria *
Contratação de Serviços Diversos

Subcategoria *
Publicidade e Propaganda

Contexto *
Lyon - Suprimentos - Compras

Descrição *
teste

Mensagens de cliente serão enviadas por e-mail para o solicitante apenas

Prazo

Ações ▾ Confirmar Cancelar

Abrindo um chamado.

7.2 - Selecione na área esquerda da tela o(s) colaborador(es) que terá(ão) acesso ao seu chamado. Clique nas setas na parte de baixo da tela para incluir ou excluir o colaborador como participante do chamado.

Clique em ***Confirmar***.

Outros participantes

Pessoas disponíveis

Nome

Clientes (34)

Alessandra Berberich
Amanda Carolina Tiago Fernandes
André Luiz Barbosa Magalhães
Aurelucia Patricia da Silva
Brenda Maria de Carvalho Barbosa
Camila Iza Pereira de Oliveira
Cintia Aparecida Pinto
Diego Adelino da Silva
Fabiana Moreira de Lima
Fernanda Costa Silva
Fernanda de Assis Leite
Giulia Aparecida Oliveira de Sena
Giulio Césare Chiabi Elian
Hellen Aparecida Modesto
Iara Tomaz Santos Barbosa
Jamir Alexandre
Jean Felipe da Cruz de Castro

Destinatários

Nome

Clientes(1)

Gilberto Inocencio de Oliveira

Confirmar Cancelar

Abrindo um chamado.

8 . Clique em **Confirmar** para concluir a abertura do chamado.

Assunto * Status: *Ag. atendimento*

118900000 - VOTORANTIM CIMENTOS - 2 NOTEBOOKS DELL

Dados do chamado | Dados do ítem | **Anexos**

Arquivo	Usuário	Data do arquivo	Data do depósito	Versão	Histórico
E5430_-_DELL.jpg	teste.tasker	31/10/2013	31/10/2013	1	

Ações ▾ Confirmar Cancelar

<u>Término do processo de abertura do chamado.</u>

AÇÕES – RESPONDER UM QUESTIONAMENTO.

Quando a solicitação é questionada, a mesma volta para o Solicitante. Ficando pendente com o mesmo, até que ele responda ao questionamento.

Novo chamado
- Solicitar

Filtros
- Sob minha responsabilidade
- Em aberto
- Atendidos
- Todos
- Finalizados
- A iniciar
- Em atendimento

Legenda
- Ag. atendimento
- Em atendimento
- Pendente com cliente

Chamados

Nº	Assunto	Status	Solicitante
17	Hospedagem	Em atendimento	Usuario para teste de L
29	06355 - SUPRIMENTOS/ALMOXAARIFADO - COMPRA UNIFOR...	Em atendimento	Usuario para teste de L
47	118900000 - VOTORANTIM CIMENTOS - 2 NOTEBOOKS DELL	Em atendimento	Usuario para teste de L
49	Teste 2	Em atendimento	Usuario para teste de L
52	TESTE DE HOMOLOGAÇÃO	Em atendimento	Usuario para teste de L
55	Brinquedos	Ag. atendimento	Usuario para teste de L
56	Compras de brinquedos	Pendente com cliente	Usuario para teste de L

AÇÕES – RESPONDER UM QUESTIONAMENTO.

Clique duas vezes no chamado para abrir o mesmo.

Clique em ***Ações***.

Clique em ***Responder***.

Chamado - Nº 56

Assunto * Status: *Pendente com cliente*

Compras de brinquedos

Dados do chamado | Dados do item | Cotação | Anexos

Cliente *
Lyon Engenharia

Solicitante *
Usuario para teste de LDAP da Tasker

Classe *
Lyon - Compras

Categoria *
Aquisição de Produtos Diversos

Subcategoria *
Outros

Contexto *
Lyon - Compras

Histórico

Magno Wilton - Questionamento para o cliente
05/11/2013 09:45 Prezada,

Favor informar, se caso algum dos brinquedos solicitados não esteja disponível para entrega na data solicitada, se tem algum outro de alternativa, que podemos utilizar para substituir esse que não tem disponibilidade.

Grato.

Magno Wilton - Início do atendimento
05/11/2013 09:38 OK, Karla.

Irei providenciar as cotações.

Usuario para teste de LDAP da Tasker - Registro do chamado
04/11/2013 15:10 Boa tarde, Magno;

Gentileza realizar a cotação dos seguintes prêmios, referente ao programa "Lyon faz 10 anos de história com VOCÊ e com o Meio ambiente".

Realizei a pesquisa salarial à um mês atrás no Americanas.com, que era o melhor preço na época.

Prazo

Responder
Cancelar

Ações ▾ ✔ Confirmar ✘ Cancelar

AÇÕES – RESPONDER UM QUESTIONAMENTO.

Ao abrir essa tela, escreva a resposta do questionamento, e clique em ***Confirmar***.

Chamado - Nº 56

Assunto * Status: *Pendente com cliente*

Compras de brinquedos

Dados do chamado | Dados do ítem | Cotação | Anexos

Cliente * Lyon Engenharia

Solicitante * Usuario para teste de LDAP

Classe * Lyon - Compras

Categoria * Aquisição de Produtos Dive

Subcategoria * Outros

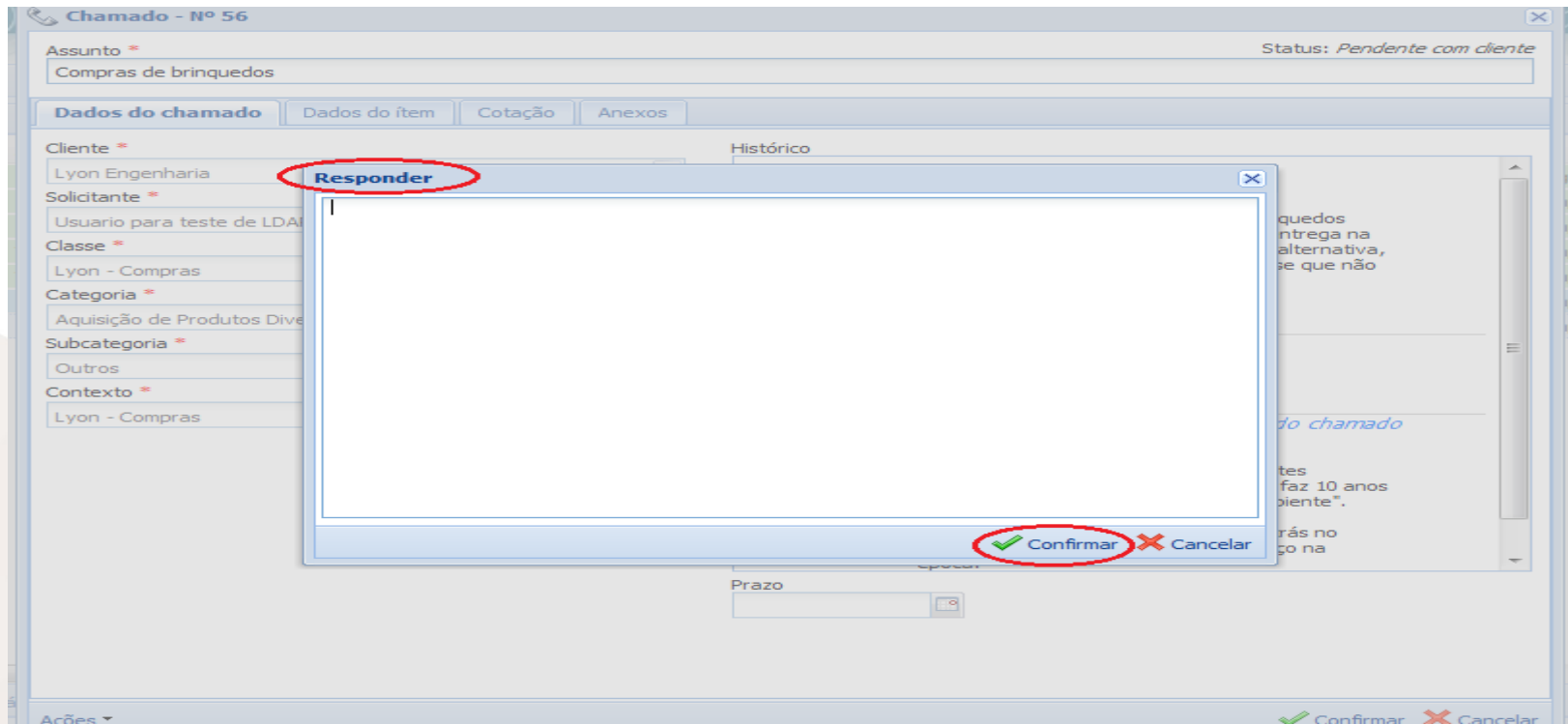
Contexto * Lyon - Compras

Histórico

Responder

Confirmar Cancelar

Prazo

Ações Confirmar Cancelar

AÇÕES – RESPONDER A UM QUESTIONAMENTO.

Feche a tela, clicando em no X, Confirmar ou Cancelar.

Chamado - Nº 49

Assunto *

Status: *Em andamento*

Teste 2

Dados do chamado | Dados do ítem | Cotação | Dados do atendimento | Checklist | Recursos | Subatividades | Anexos

Cliente *

Lyon Engenharia

Solicitante *

Usuario para teste de LDAP da Tasker

Classe *

Lyon - Compras

Categoria *

Aquisição de Produtos Diversos

Subcategoria *

Móveis e Utensílios

Contexto *

Lyon - Compras

Histórico

Marcelo Felix - Chamado retornado para 1º nível
05/11/2013 15:00 Aprovado

Marcelo Felix - Encaminhar para outra equipe
05/11/2013 13:32 Chamado repassado por Marcelo Felix

ytt

Marcelo Felix - Repassar
31/10/2013 13:54 Chamado repassado para Marcelo Felix

Repassando

Marcelo Felix - Mensagem para solicitante
31/10/2013 13:38 Pra que?

Marcelo Felix - Comentário interno
31/10/2013 13:34 Qual valor?

Marcelo Felix - Tornar-se responsável
31/10/2013 Atendente Marcelo Felix tornou-se responsável

Prazo

07/11/2013 23:58

Ações

Confirmar

Cancelar

AÇÕES – ENVIAR UMA MENSAGEM.

As mensagens podem ser enviadas por ambas as partes a qualquer momento. Quando a mesma é enviada, o chamado não é atribuído como pendente com o solicitante, continuando com atendimento em andamento com o atendente do Administrativo.

AÇÕES – ENVIAR UMA MENSAGEM.

Clique duas vezes no chamado para abrir o mesmo.

Clique em ***Ações***.

Clique em ***Enviar mensagem***.

Chamado - Nº 47

Assunto * Status: *Em atendimento*

118900000 - VOTORANTIM CIMENTOS - 2 NOTEBOOKS DELL

Dados do chamado | Dados do item | Cotação | Anexos

Cliente *
Lyon Engenharia
Solicitante *
Usuario para teste de LDAP da Tasker
Classe *
Lyon - Compras
Categoria *
Aquisição de Produtos Diversos
Subcategoria *
Computadores, Impressoras, Periféricos e Softwares
Contexto *
Lyon - Compras

Histórico

Magno Wilton - Mensagem para solicitante
31/10/2013 17:09 Qual a cor?

Magno Wilton - Início do atendimento
31/10/2013 13:23

Usuario para teste de LDAP da Tasker - Registro do chamado
31/10/2013 08:15 magno, bom dia.

Gentileza cotar o equipamento abaixo.

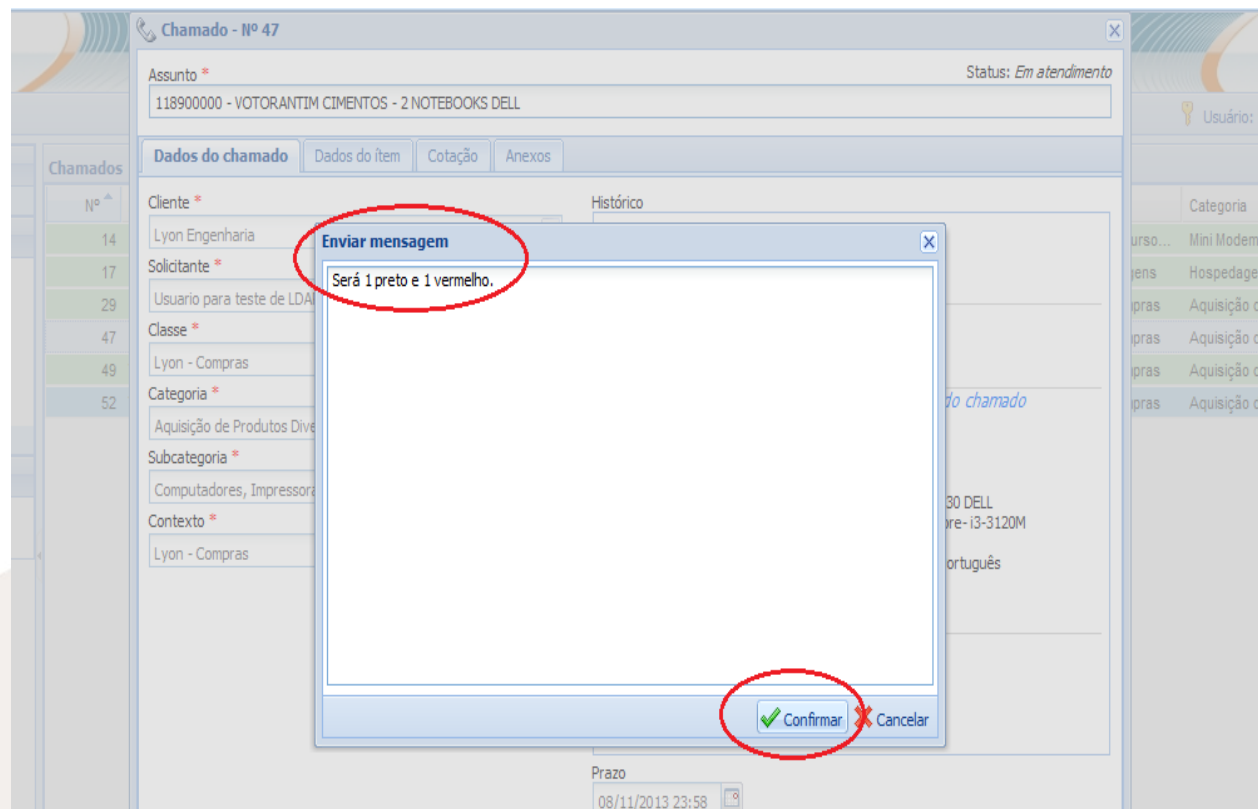
NOTEBOOK AVANÇADO LATITUDE E5430 DELL
- 3ª Geração do Processador Intel® Core- i3-3120M (2.5GHz, 4 Threads, 3Mb Cache)
- Windows® 7 Professional 64-bit em Português
- 4 GB de SDRAM DDR3 a 1600 MHz
- Disco Rígido 320GB, SATA
...

Prazo
08/11/2013 23:58

Enviar mensagem
Cancelar

Ações ▾ Confirmar Cancelar

AÇÕES – ENVIAR UMA MENSAGEM.

Ao abrir essa tela, escreva a mensagem a ser enviada e clique em **Confirmar**.

AÇÕES – ENVIAR UMA MENSAGEM.

Feche a tela, clicando em no X, Confirmar ou Cancelar.

Chamado - Nº 49

Assunto * Status: *Em andamento*

Teste 2

Dados do chamado | Dados do ítem | Cotação | Dados do atendimento | Checklist | Recursos | Subatividades | Anexos

Cliente *
Lyon Engenharia

Solicitante *
Usuario para teste de LDAP da Tasker

Classe *
Lyon - Compras

Categoria *
Aquisição de Produtos Diversos

Subcategoria *
Móveis e Utensílios

Contexto *
Lyon - Compras

Histórico

Marcelo Felix - Chamado retornado para 1º nível
05/11/2013 15:00 Aprovado

Marcelo Felix - Encaminhar para outra equipe
05/11/2013 13:32 Chamado repassado por Marcelo Felix

ytt

Marcelo Felix - Repassar
31/10/2013 13:54 Chamado repassado para Marcelo Felix

Repassando

Marcelo Felix - Mensagem para solicitante
31/10/2013 13:38 Pra que?

Marcelo Felix - Comentário interno
31/10/2013 13:34 Qual valor?

Marcelo Felix - Tornar-se responsável
31/10/2013 Atendente Marcelo Felix tornou-se responsável

Prazo
07/11/2013 23:58

Ações ▾ Confirmar Cancelar